sobre las situaciones de pobreza
S/C

Versión Taquigráfica N° 1877 de 2003

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE ANTEL

Versión taquigráfica de la reunión realizada el día 23 de junio de 2003

(Sin corregir)

PRESIDE: Señor Representante Daniel Díaz Maynard.

MIEMBROS: Señores Representantes Ruben H. Díaz, Pablo Mieres, Glenda Rondán y Jaime Mario Trobo.

ASISTE: Señora Representante Margarita Percovich.

INVITADOS: Ingeniero Gabriel Gurméndez, Presidente de la Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL), acompañado de la contadora Amparo Núñez, Gerenta del Área Económico-Financiera.

SEÑOR PRESIDENTE (Díaz Maynard).- Habiendo número, está abierta la reunión.

(Es la hora 15 y 30)

——La Comisión tiene mucho gusto en recibir al Presidente del Directorio de ANTEL, ingeniero Gabriel Gurméndez y a la Gerenta del Área Económico-Financiera, contadora Amparo Núñez.

SEÑOR GURMÉNDEZ.- Agradecemos muy especialmente la invitación, y procuraremos dar la información que los señores Diputados puedan requerir para el trabajo de esta Comisión Especial sobre la situación de los usuarios y las dificultades que enfrentan para el pago de los distintos servicios.

Tenemos abundante información numérica que pondremos a disposición de la Comisión en la medida en que los señores Diputados sientan que podemos aportar más detalles.

En primer lugar, comenzaré por relatar alguna cifra que se refiere a nuestra cantidad de clientes, que es un indicador importante para ver cómo ha evolucionado la situación.

Todos sabemos que el año pasado el país enfrentó una situación de gran turbulencia económica, fundamentalmente financiera, que determinó para nuestros clientes y usuarios serias dificultades para hacer frente a los costos de todo tipo de servicios, particularmente, el telefónico. Además, debemos tener presente las dificultades del país respecto a lo que se dio en llamar cadena de pagos y su perturbación, pues hubo una cantidad de ciudadanos que no solo no podían pagar sino, además, no podían hacerse del dinero efectivo para cumplir con sus obligaciones.

En tal sentido, se vieron afectados los niveles de morosidad de nuestra empresa. Con respecto a la cantidad de abonados, el peor momento se dio en setiembre de 2002, cuando la gente que perdía el teléfono por razones de morosidad o por falta de pago superaba la cantidad de personas que requerían nuevos servicios.

Como ustedes comprenderán, la vida de la empresa es muy dinámica: siempre hay gente que está solicitando la baja del servicio por distintas razones -naturalmente, lo que más ha impulsado esto ha sido la situación de dificultades, pero también fallecimientos, mudanzas, etcétera- y, al mismo tiempo hay demanda de nuevos servicios: gente que lo solicita o lo requiere por primera vez. Es ese neto de altas y bajas el que afecta el número de nuestros clientes.

El menor número de abonados o de cantidad de servicios lo tuvimos en setiembre de 2002, con 943.307 usuarios.

SEÑOR DÍAZ.- ¿Y el máximo cuánto fue?

SEÑOR GURMÉNDEZ.- En enero de 2002 estábamos en 954.000 usuarios. Después vino esta caída importante y, a partir de allí, se dieron diferentes circunstancias. En mayo de 2003 -última cifra que disponemos- tenemos 951.696 usuarios. Comento esto porque me parece importante advertir tendencias. Últimamente todos hemos advertido que en la economía uruguaya se han dado ciertas señales o síntomas de reversión de esa tendencia a caídas en los distintos niveles de actividad o en las recaudaciones fiscales. A partir de enero hemos advertido una leve reversión de la circunstancia que veníamos padeciendo fuertemente desde el año pasado.

Hay otro fenómeno que no está hoy sobre la mesa, pero no se puede soslayar, sobre el que hemos informado abundantemente en otros ámbitos parlamentarios. Concretamente, me refiero al tráfico telefónico que es otra de las variables que ha visto afectado los patrones o hábitos de consumo de la gente.

¿Cuál fue la situación a la que nos enfrentamos el año pasado y cuáles fueron los pasos que dio el Directorio? Los señores Diputados comprenderán que para una empresa de telecomunicaciones resulta absolutamente vital el número de clientes. Esto no es nada extraño en ninguna empresa que provee servicios o bienes, pero en el caso particular de las telecomunicaciones es potencialmente importante la cantidad de clientes, porque al contrario de otro tipo de redes o de distribución de servicios -energía eléctrica, agua o suministros de otra naturaleza-, en esta las comunicaciones se hacen de punto a punto. Reitero que el valor de una red o empresa de comunicación varía potencialmente de acuerdo con sus clientes. La pérdida de un usuario telefónico no solo significa la pérdida de un cliente, sino también la pérdida para el resto de los integrantes de esa red por cuanto no podrán comunicarse con él. Los ingenieros hablamos de la Ley de Metcalf -parece un tecnicismo innecesario-, que ilustra las dificultades. Desde que empezamos a observar esta situación de morosidad y de dificultad de pago, en ANTEL hubo una preocupación muy grande por preservar la riqueza más importante, es decir, su extensa red de clientes. La red telefónica del Uruguay es una de las más importantes de América Latina en cuanto a la densidad de teléfonos por cada cien habitantes; es una de las fortalezas más importantes que tiene la empresa de comunicaciones. Esta cuestión era un aspecto estratégico e importante para nosotros.

En tal sentido, ANTEL siempre tomó medidas y creó programas para atender las dificultades de sus clientes. Sin embargo, en setiembre del año pasado comenzamos a tomar medidas para flexibilizar o hacer más laxas las restricciones aplicadas por la empresa para permitir que la gente no perdiera el servicio y pudiera seguir comunicándose.

Voy a comentarles cuál es el régimen habitual de la empresa y cuáles fueron las flexibilizaciones o medidas que tomamos en aquella circunstancia.

Nosotros tenemos un régimen de sanciones por mora que funciona de la siguiente manera. La primera factura adeudada genera una multa del 5% como única sanción hasta el vencimiento de la factura inmediata siguiente. Si la segunda factura tampoco fuese abonada en fecha, se procederá al bloqueo de las llamadas salientes de todos los servicios del cliente y se calcularán las sanciones por mora de la siguiente manera: una multa del 10% sobre el importe adeudado y un 5% sobre los cargos correspondientes al período en que se facturó el segundo documento.

El recargo es la tasa, que será de carácter mensual, capitalizable mensualmente, y se fija de acuerdo con lo que establece un decreto del Poder Ejecutivo de fecha 24 de octubre de 1997. El importe se calculará sobre el total de la deuda. Actualmente, la tasa de recargo por mora está fijada en 3,7%.

Si a los treinta días del bloqueo saliente el cliente no canceló toda su deuda vencida, se procede al bloqueo total de sus servicios. Pasado el sexto vencimiento de facturas impagas, se suprimen definitivamente todos los servicios del cliente. Este era el régimen habitual que regía en la empresa hasta el año pasado.

SEÑORA NÚÑEZ.- Este es el régimen que se aplicaba desde febrero de 2002. Es importante señalar que hasta esa fecha no había la posibilidad de instrumentar el bloqueo saliente. La primera sanción que se aplicaba al segundo vencimiento era el bloqueo total. Quiere decir que el cliente quedaba sin posibilidades de hacer ni recibir llamadas. Creo que es importante la primera flexibilización que realizó ANTEL; de esa manera, se procuraba que el cliente pudiese recibir llamadas. Se buscaba que por lo menos una de las dos partes que se comunicaban tuviera acceso al servicio.

SEÑORA RONDÁN.- ¿En qué fecha empieza a instrumentarse este sistema?

SEÑORA NÚÑEZ.- En febrero de 2002 comenzamos a bloquear el tráfico saliente. A partir de ese momento, el cliente tiene posibilidades de recibir llamadas. A efectos de que el cliente pudiera seguir comunicado, ANTEL buscó otras medidas paliativas que a nuestro gusto fueron muy saludables.

SEÑOR GURMÉNDEZ.- A partir de la crisis bancaria de julio, nosotros tenemos las mayores dificultades con los niveles de morosidad; se producen grandes cantidades de atrasos en nuestros clientes y se trancan una cantidad de pagos. Ustedes comprenderán que muchos de los clientes tenían modalidades de pago a través de débitos automáticos de cuentas bancarias y que de un día para otro se vieron imposibilitados de hacer frente a sus pagos. Además, empezaron a crecer los niveles de atraso comparativo en términos de deuda con respecto a la facturación y comenzamos a notar que, cumpliendo con la reglamentación, iba a producirse etapas de cancelaciones y supresiones de distinto tipo de servicios. Fue por ello que iniciamos una campaña de ayuda para los deudores que tenía como objetivo resolver el problema a casi 112.000 uruguayos que tenían distintos tipos de dificultades para el pago. Hablo de 112.000 teléfonos en un total de 950.000 líneas aproximadamente. En esta última cifra tenemos teléfonos oficiales o propios de los servicios. Si no me equivoco, se afectaba a un 17% de los usuarios, restando los teléfonos oficiales. El número de los clientes con dificultades era 112.588; hacia esa cifra estaba dirigido el plan. El número de clientes de ANTEL al 17 de junio era de 834.000, de los cuales 777.971 son casas de familia y 55.653, empresas, y servicios oficiales, 454, pero adviértase que una sola entidad oficial puede tener cientos o miles de teléfonos. Traigo esta cifra para compararla con los más de 112.000 clientes, a los cuales estaba dirigido nuestro plan de setiembre.

SEÑOR DÍAZ.- ¿De dónde surge esta diferencia entre 834.000 y 950.000?

SEÑOR GURMÉNDEZ.- Del hecho de que algún cliente puede tener más de un teléfono.

SEÑOR DÍAZ.- El pico de morosidad alcanzó a 17%: ¿cuál es el nivel clásico de morosidad de ANTEL o la meseta?

SEÑOR GURMÉNDEZ.- Reitero que la diferencia entre clientes y número de abonados parte del hecho de que algún cliente puede tener más de una línea telefónica. Así se explica la diferencia entre unos y otros. El programa de setiembre estaba dirigido a 112.000 clientes, entre los cuales podía haber alguno que tuviera más de un teléfono. Quiere decir que el número de líneas afectadas podía ser mayor.

El ratio de deudores contra facturación -que es una medida, si se quiere, de la morosidad- registraba niveles del 10% a mayo de 2001. Para una mejor comprensión, definimos a este ratio como el saldo de la deuda de deudores particulares -no estamos incluyendo al Estado- dividido la facturación de los últimos doce meses. Esa es una indicación de a cuánto asciende la deuda con respecto al nivel de facturación que vamos teniendo en el año móvil. En mayo de 2001 ese porcentaje andaba en alrededor de un 10%; en marzo de 2002 llegó a un 12%; después sube hasta alcanzar al 14%, entre agosto y noviembre de ese año, y en marzo de 2003

vuelve al 12%. Con este indicador estaríamos en aproximadamente los mismos niveles de doce meses atrás, cuando tuvimos el peor momento, con el golpe que se vivió con la situación financiera.

En setiembre de 2002 resolvimos sacar esta campaña de ayuda a los deudores, pero no tuvo una importante difusión pública. No hubo campañas de prensa ni por los medios masivos de comunicación, dando cuenta de que estábamos llevando adelante esta forma de asistencia o ayuda a nuestros deudores, ya que creíamos que podía ser malinterpretada, significando un incentivo para el no pago o un desincentivo a los buenos pagadores. Hicimos un estudio muy minucioso de los perfiles de nuestros deudores y planteamos distintos planes, segmentándolos en función de las distintas situaciones. Básicamente, podíamos distinguir tres modalidades. La primera era de tres cuotas y se denominaba Plan A. Incluía las multas facturadas, pero no los recargos ni los intereses y para ese caso no establecíamos ningún tipo de restricción al servicio. Esta forma de asistencia estaba dirigida a 71.247 clientes y, claramente, se trataba de buenos pagadores; de acuerdo con nuestros registros no habían tenido dificultades en el pasado inmediato. Este plan suponía un importe de $ 159:000.000 de atrasos y recibió una adhesión del 84% de las personas a quienes estaba dirigido, por un importe de $ 86:000.000, es decir, el 54% del importe adeudado.

El Plan B también era de tres cuotas. Incluía las facturas y las multas -no recargos ni intereses- y tenía restricciones al servicio, consistentes en el bloqueo del cero, que permite las llamadas de larga distancia. Estaba destinado a clientes con un único servicio bloqueado o próximo a serlo, una deuda inferior a $ 7.500 y cuyas dificultades de pago se hubieran originado en un plazo de seis meses anteriores. Esta asistencia estaba dirigida a familias con dificultades y que venían con una historia de peor calidad en cuanto a la gestión de la cobranza. Por los montos -$ 7.500-, uno podía imaginar de qué tipo de estructura familiar o comercial se trataba. Este plan estaba dirigido a 7.474 clientes y representaba aproximadamente $ 17:000.000 de atrasos. Recibió la adhesión del 49% de los clientes y del 42% de los montos.

En forma simultánea llevamos otra acción -básicamente comercial- que consistió en rescatar y potenciar de nuestro portafolio de productos de ANTEL el concepto de la tarjeta prepaga o Telecard. Como explicábamos al inicio, nuestra preocupación era retener la mayor cantidad de clientes en nuestra red y que los usuarios pudieran seguir comunicándose.

El bloqueo de la llamada saliente permite que el teléfono siga activo, por cuanto otros ciudadanos pueden llamar hacia allí, pero la persona afectada no puede realizar llamadas. En ese marco, pusimos mucho énfasis y promovimos la tarjeta Telecard. Con esa tarjeta, estos teléfonos quedaban habilitados para realizar llamadas. Quiere decir que estas familias, con estas restricciones y adhiriendo a estas modalidades de financiación, podían seguir utilizando el servicio telefónico mientras hacían frente a sus obligaciones. El número de tarjetas Telecard en ese momento tuvo un impulso muy grande. Se empezó a demandar muchísimo en ese momento, precisamente como forma de resolver el problema a los usuarios con algún tipo de bloqueo y, además, como forma de control del consumo de muchas familias, que se dieron cuenta de que sus problemas de morosidad se generaban por no restringir sus consumos o por seguir consumiendo al mismo nivel al que estaban acostumbrados. Estas personas encontraron en la tarjeta Telecard una forma de limitar el gasto familiar, administrándose con el monto de la tarjeta.

Quiere decir que simultáneamente al lanzamiento de estos planes de asistencia nosotros potenciamos la Telecard e, inclusive, emitimos una tarjeta Telecard de un valor nominal de $ 100, de manera que fuera accesible a todos. Antes las denominaciones eran de mayor valor, a partir de $ 200. Con la tarjeta de $ 100 pudimos acceder a otros consumidores, con otro tipo de niveles de ingresos.

Pensamos que la tarjeta Telecard fue la solución a este problema. Inclusive, quedó habilitada para hacer llamadas locales. Recientemente -hace ya algunas semanas; quizá, un par de meses-, tomamos una decisión con respecto a los costos de las llamadas locales realizadas a través de las tarjetas Telecard de manera que no tuvieran un sobre precio tan importante como antes.

SEÑOR PRESIDENTE.- ¿Nos puede decir qué impacto tuvo la tarjeta Telecard?

SEÑOR GURMÉNDEZ.- No tengo las cifras aquí, pero si no me falla la memoria, el uso de esta tarjeta se multiplicó por seis o por siete. Creo que casi todos los teléfonos bloqueados encontraron en Telecard una manera para hacer llamadas. Con mucho gusto, puedo hacer llegar por escrito la información que solicita el señor Presidente.

Continuando con la asistencia a deudores, el Plan C, dirigido a aproximadamente 33.800 clientes, permitía pagos en 3, 6, 12, 18 o 24 cuotas, con multas facturadas, sin recargos, con un interés de financiación menor al vigente en aquel momento y, también, sin facturación de cargos fijos durante la vigencia del plan, lo que es muy importante. Debemos tener en cuenta que esta medida apuntaba a clientes que antes ya tenían dificultades de pago; por decirlo de alguna manera, la calidad de la cartera era todavía más deteriorada. Esta gente tenía muchas dificultades para pagar sus adeudos anteriores -seguramente, muchos de ellos ya tenían algún tipo de conforme- y el hecho de pagar la cuota básica mensual, hacía que se sumaran conceptos que difícilmente pudieran afrontar. Entonces, les limitamos el bloqueo saliente, les permitimos usar el servicio con Telecard y también los exoneramos del pago de la cuota básica mensual.

Este plan pretendió contemplar a deudores con un solo servicio telefónico, con bloqueo o próximo a estar en esta situación, y con dificultades de pago. Claramente, esta medida estaba orientada a hogares, a núcleos familiares con dificultades.

Este plan de asistencia estaba dirigido a una deuda total de alrededor de $ 305:000.000; este monto no representa al total de deudores de ANTEL sino al conjunto de clientes hacia los que estaban dirigidos estos esfuerzos.

Tuvimos una muy buena recepción de los clientes. Este último plan recibió la adhesión del 58% de nuestros clientes y del 48% de los montos. En total, de aquellos 112.588 invitados a formar parte de este sistema, adhirieron 83.168 clientes.

Como ya dijimos, la comunicación de estos planes no fue masiva ni por medios públicos, sino que se hizo a través de notas dirigidas a cada uno de nuestros clientes. Se les detallaba exactamente cuál era su deuda y se les permitía optar, simplemente marcando con una cruz, por el plan de pagos que mejor satisfacía las posibilidades de la familia. Con el simple retorno de ese papel a través de distintos mecanismos, la refinanciación quedaba establecida en forma automática. Esto facilitó mucho la posibilidad de instrumentar este servicio.

No sé si podemos hablar de éxito pero sí de haber cumplido con el objetivo fijado, que era evitar la pérdida de miles de teléfonos. Esta situación nos preocupaba muchísimo; ya habíamos visto cómo en Argentina se habían perdido cientos de miles de usuarios y, de alguna manera, queríamos anticiparnos a esta circunstancia. No queríamos generar situaciones que hicieran creer a los clientes que esto era un régimen que iba a seguir permaneciendo en el tiempo y, por lo tanto, se incentivara el no pago. Por este motivo, en la comunicación estaba claro que esto se hacía por única vez. La exoneración de la cuota fija mensual fue una medida absolutamente extraordinaria que no pensamos repetir.

Luego de este plan, seguimos con un régimen con plazos más amplios para la firma de los conformes. Empezamos a financiar hasta en 20 cuotas -se flexibilizaron mucho los criterios de refinanciación- y tratamos de introducir otros instrumentos que facilitaran el pago a nuestros clientes.

Uno de ellos -pensamos que fue muy significativo; se trata de una demanda social muy importante- fue la posibilidad de que nuestros clientes pudieran elegir la fecha de vencimiento de factura más adecuada. Además de las dificultades financieras y bancarias, es notorio que las empresas cambiaron los días de pago de haberes. Inclusive, desde hace mucho tiempo existe preocupación de los pasivos debido a que las facturas no coinciden con el pago de los haberes.

Esta fue otra de las medidas que tomamos. En forma automática y a través de una atención telefónica digital - simplemente pulsando las teclas del teléfono- los clientes pueden elegir la fecha de vencimiento más adecuada a sus necesidades. Esto contribuye a no generar situaciones como el atraso en el pago de la factura, el no saber cómo pagar, el esperar hasta el próximo mes y cuando llega la factura viene con los dos conceptos y el recargo; entonces se genera una bola de nieve de la que es difícil salir. Reitero: esta fue una medida complementaria del plan, que fue muy bien recibida por nuestros clientes.

Posteriormente, firmamos con las tarjetas de crédito la posibilidad del débito automático. Esta es una Comisión Especial con fines legislativos sobre temas de pobreza y ustedes nos podrán decir que la tarjeta de crédito no es el instrumento de pago de las familias que son objeto de su análisis, pero las tarjetas de crédito tienen un uso sumamente difundido entre los uruguayos. Por este motivo, firmamos acuerdos con las empresas emisoras de tarjetas de crédito -circulan varios cientos de miles-, dando la posibilidad a este tipo de

deudores de encontrar en este mecanismo el débito automático y las posibilidades de financiación que faciliten el pago de los servicios.

Asimismo, este año tomamos nuevamente algunas medidas referidas a las tasas de recargo y financiación, situándonos en los mínimos que la ley nos permite, de manera que las cargas financieras para quienes tengan atraso sean las menores.

SEÑORA NÚÑEZ.- Muchas veces se pregunta por qué las empresas públicas cobran multas y recargos, es decir, por qué aplicamos el artículo 94 del Código Tributario, y por qué es tan oneroso atrasarse en cuentas que no se pueden pagar. Esto está establecido por ley. El artículo 744 de la Ley Nº 16.736 define el concepto de mora y establece que las empresas públicas pueden aplicar el artículo 94 del Código Tributario. Es más: esto ni siquiera es opcional. Hace unos cuantos años ANTEL hizo una consulta a la Asesoría Letrada en este sentido y se nos informó que por tratarse de una disposición legal era obligatorio cumplirla.

Esta misma ley también establece que las empresas públicas -entre las que está ANTEL- están facultadas a reducir hasta en un 50% los porcentajes que se determinen en función de lo que establece el artículo 94 del Código Tributario.

En el año 1997 el Poder Ejecutivo emitió un decreto por el que estableció la forma como deberán calcularse las sanciones por mora para las empresas públicas. A su vez, permanece la disposición legal que nos permitía abatir hasta en un 50% esas tasas. En realidad, hablamos de las casas de familias, pero acá podemos pensar en un pequeño comerciante. Yo siempre me refiero al pobre señor que está en la esquina con un kiosco y que se ve con serias dificultades para cubrir su presupuesto y que intenta alimentar a su familia.

Entonces, aplicando esa ley -y también ese decreto para calcular el recargo- decidimos abatir las tasas hasta en un 50%. Es decir que tendríamos que estar cobrando en el orden de 7,4% mensual de recargo y lo estamos haciendo por un 3,7% mensual. Tendríamos que estar cobrando un 6,6% mensual de interés de financiación -en los casos en que damos facilidades de pago- y estamos aplicando un 3,3% mensual. Todo esto se hizo con el ánimo de ayudar a aquellas personas que deben refinanciar porque no logran hacerse cargo de la deuda con la empresa o bien de aquellas que se atrasan, para que de alguna manera el pago no les sea tan gravoso ya que tenemos que aplicar una multa y luego un recargo.

Esto es lo máximo que nos permite la ley. Próximamente, tendremos que volver a revisar las tasas en función del decreto -que nos establece como lo debemos calcular- y de nuevo someteremos a consideración del Directorio el mantener esa posible reducción de las tasas que nos permite la ley.

SEÑOR PRESIDENTE.- Estamos de acuerdo con la explicación legal pero, de cualquier manera, a uno le queda la duda de la conveniencia. Es decir, que en un régimen inflacionario, que no es el de antes, se sigan aplicando intereses y tasas que son claramente de usura.

SEÑOR GURMÉNDEZ.- Los intereses surgen de la normativa y supongo que se determinará en función de circunstancias que serán de mercado. Lo que nosotros estamos haciendo es aplicar, dentro de lo que establece la normativa, las mínimas -no las máximas- tasas posibles. Se trata de aspectos a estudiar.

Cuando sacamos nuestro plan especial, en definitiva tratamos de abaratar el costo de la refinanciación e, inclusive -como relataba-, suprimimos los recargos y los intereses.

SEÑOR PRESIDENTE.- Nosotros hemos hablado con Directorios de otras empresas públicas que se refugian en eso a lo que usted hace referencia, es decir, lo de la legalidad, lo cual yo no pongo en duda. Pero, la impresión que uno tiene es que todo ese parámetro fue hecho para una economía no inflacionaria.

SEÑOR GURMÉNDEZ.- Naturalmente que el cuántum siempre es un tema de discusión, de conveniencia y oportunidad. Supongo que el concepto de penalizar a quien se atrasa en los pagos es compartido; de lo contrario, nadie pagaría en fecha.

SEÑOR PRESIDENTE.- Depende de la cantidad.

SEÑOR GURMÉNDEZ.- El costo tiempo del dinero debe ser reflejado en estas situaciones. Aquí no se trata de una decisión que pueda tomar una empresa sola, sino que también como que se está compitiendo en el sentido de que si las tasas de recargo son distintas en función de las penalizaciones por dejar de pagar una cosa u otra también se producen situaciones -diría- complicadas. Sin perjuicio de eso, y con respecto a los planes que el año pasado anunciamos y llevamos a cabo, muchos de esos cargos exoneraban del pago de recargos y de intereses, aliviando esa carga como procedimiento extraordinario y en función de circunstancias extraordinarias.

SEÑORA RONDÁN.- Lo que acaba de expresar el señor Presidente en el último tramo de su exposición es exactamente lo que yo iba a decir.

SEÑORA NÚÑEZ.- El decreto establece muy bien cómo se determina esa tasa de recargo, es decir, de interés de financiación: es en base a las tasas medias de interés que publica el Banco Central del Uruguay. Esto contempla lo que usted está planteando. También es cierto y es una realidad que el año pasado fue terriblemente atípico y todavía hoy lo sigue siendo ya que las tasas de interés se dispararon. De alguna manera, es una situación histórica dentro del Uruguay.

La realidad es que el cálculo fue planteado tomando las tasas medias de interés del mercado. Es decir, sigue las tendencias del mercado y es publicado por el Banco Central del Uruguay. En ese sentido, es totalmente transparente. Eso es lo que nos permite abatir las tasas hasta en un 50%.

Insisto en lo que dice el Presidente en cuanto a que el año pasado y todavía en este año están corrigiéndose las cosas y se llegó a niveles...

SEÑOR DIAZ.- A ver si aprendimos bien la lección. Además, todo esto es matizado o amortiguado en su efecto a través de la discusión de la tarjeta Telecard que, de alguna manera, permite que el cliente supere todas estas dificultades a través de un gasto controlado de su teléfono. Pregunto.

SEÑOR GURMÉNDEZ.- Difundimos y potenciamos la tarjeta Telecard y, precisamente, bajamos la denominación para que estos clientes con bloqueos no quedaran incomunicados sino que pudieran hacer uso del teléfono con la tarjeta. El precio unitario es un poco más oneroso que el que le corresponde a quien tiene un teléfono, paga su cuota fija y está amortizando su instalación, dándole un uso normal. Pero la idea es que esta persona pueda seguir comunicándose. Además, es un momento de dificultades y quizás una llamada sea la posibilidad de conseguir un trabajo o de saber de la salud de un pariente. Nuestra preocupación en ese momento era tratar de retener la mayor cantidad de usuarios posibles y no queríamos una red disminuida porque, como decíamos al principio, eso es exponencial. Es decir, disminuye el valor de nuestra red, de nuestros ingresos y posibilidades en forma exponencial y no lineal, no proporcional, como puede ser otro tipo de ramas de la actividad y que no son las comunicaciones.

La situación de morosidad y de dificultades de pago del año pasado la atacamos con esta batería de proyectos y de medidas; naturalmente, todavía estamos con niveles elevados y con dificultades. Hace un par de meses empezamos, lentamente, a regularizar esa laxitud en los plazos que nos habíamos tomado. Francamente, habíamos sido muy flexibles en cuanto a aplicar las medidas de restricción de bloqueos, tanto salientes como totales, o supresiones definitivas de nuestros clientes, para esperar que pasara este momento de dificultades. En la medida en que se fueron notando algunas mejoras, por ejemplo, la disminución del número de atrasos que se registraban a fin de mes, empezamos a cumplir los plazos de los bloqueos. Yo diría que es un momento donde no vemos que se esté desmejorando la situación sino que, de alguna manera, está estabilizada.

Por un lado, podemos observar el número de atrasos. El atraso es una indicación de morosidad. Es aquel cliente que al final del mes tenía una factura atrasada. Es decir, todavía no es un moroso, ya que no le hemos aplicado ninguna medida punitiva ni le hemos bloqueado el servicio o aplicado alguna sanción, pero en nuestros registros ya aparece como atrasado. El número de atrasos al 31 de mayo fue de 35.091 clientes casas de familia, que creo es lo que le interesa a la Comisión. Este fue uno de los niveles de atraso más bajo de los

últimos meses. En abril fue de 49.548 clientes, en marzo 60.481, en febrero 39.000 y en enero 26.000 clientes. Como se puede ver, con respecto a los últimos meses, el nivel de atrasos fue relativamente bajo. Al mismo tiempo, empezamos a aplicar con más disciplina los bloqueos para ver cómo se comportaba el cobro. El número de bloqueos, tanto entrantes como salientes, ha aumentado en el último mes, pero este hecho lo atribuyo a que estamos volviendo a aplicar los regímenes más normales de la empresa. El número de clientes con atraso o con morosidad, al 31 de mayo de 2003, es de 111.631, y el total de deudas por servicios era de $ 426:000.000. Las cifras al 30 de abril de 2003 eran de 111.246 clientes y $ 419:000.000; las cifras al 31 de marzo eran de 119.530 clientes y $ 416:000.000. Como se puede apreciar, en los últimos tres meses la situación no ha empeorado notoriamente sino que, básicamente, está estabilizada.

Estamos analizando cuál ha sido el comportamiento de nuestros clientes que firmaron estos programas de ayuda en el mes de setiembre. Además, en nuestra oficina estamos elaborando tenemos el análisis de algunas medidas con respecto a la situación de morosidad, que, seguramente, tengamos que adoptar en julio. con respecto a la situación de morosidad. No quisiera anunciarlas en este ámbito aun porque se trata de medidas que están siendo analizadas y elaboradas; seguramente para el mes de julio tendremos tengamos una evaluación de algún tipo de decisión a propósito de la morosidad.

En los últimos dos meses no hemos realizado supresión definitiva de servicios. Estamos explorando el camino de la gestión de deudores por parte de empresas privadas antes de tomar la decisión de supresión definitiva de supresión del servicio. Reitero que en los últimos dos meses no hemos suprimido ningún servicio y estamos otorgando un plazo de noventa días antes de realizar esa gestión.

SEÑOR DÍAZ.- ¿Son enviados al "clearing" los que no pagan?

SEÑOR GURMÉNDEZ.- Naturalmente. Son medidas que hacen a la efectividad de la cobranza después de recorrer todas las instancias. Hay que recordar que la cobranza es parte de los ingresos de la empresa. En definitiva, ANTEL como organización no solo tiene este fin comercial sino también fines sociales y, obviamente, su financiamiento depende de la capacidad y calidad de la cobranza.

Además de estos aspectos que entendimos debería conocerlos la Comisión respecto a cuál era la situación y cómo hemos procurado asistir las situaciones de nuestros clientes con dificultades, también sería importante realizar una breve reseña de otros programas sociales que ANTEL lleva adelante pues, que atienden la misma problemática.

SEÑOR DÍAZ.- Según mi Tengo una experiencia muy personal en esta materia, pues tengo organizada mi Secretaría en forma tal que por mes realizamos aproximadamente 2.000 llamadas telefónicas, aproximadamente, en general a gente de bajos ingresos. La experiencia que uno recoge es que a la gente de más bajos ingresos les es más fácil obtener una línea nueva que retenerla. A nosotros nos sorprende cómo en ese número de llamadas mensuales -no tengo cifras terminantes- siempre hay una cantidad muy importante de gente -no tengo cifras determinantes- que perdió su línea. Quisiera saber si no debería llevarse a cabo una política en la que fuera más oneroso tener una nueva línea -aunque percibo el interés comercial, explicable, de parte de ANTEL- y defender un poco más, si se puede, la retención de las líneas. El efecto social de perder una línea telefónica -creo que esto sí afecta a nuestra Comisión- es muy fuerte desde el punto de vista psicológico, porque el individuo pierde mucho "status". Además, es un empuje muy fuerte hacia la informalidad en todas las áreas de la actividad económica. Para esa gente de bajos ingresos económicos tener un teléfono celular o uno de línea es un signo muy trascendente de bienestar. Perder ese servicio conduce a la informalidad y a la marginalidad; quien tiene un teléfono no se siente marginado, sino un integrante de la sociedad, con capacidad de comunicarse y de superar las barreras geográficas.

No pretendo hacer una recomendación, pero sí señalar que sería bueno que fuera más oneroso tener una nueva línea y luego, en todo caso, más fácil que retenerla.

SEÑOR GURMÉNDEZ.- Comparto la apreciación.

SEÑORA RONDÁN.- No sé si entendí bien. Creo que es más oneroso tener una nueva línea que mantener la que ya se tiene, porque contratar un nuevo servicio supone pagar la instalación y, supone,

por lo tanto, un costo. Entiendo que las medidas que hoy nos anuncia ANTEL son menos onerosas que tener una nueva línea. Además, la empresa -se trata de una empresa y como tal hay que manejarla- debe preservar que el usuario mantenga su línea, y no que la deje para luego obtener otra. También es cierto -estoy conteste con el señor Diputado Díaz; fui docente durante treinta años en zonas periféricas- lo que acaba de manifestar el señor Diputado Díaz, porque es una especie de puerta para ingresar a otra condición. Es un golpe muy duro para la gente que pierde la línea, y más aun cuando su entorno se entera.

Reitero que para mí es más oneroso conseguir una nueva línea que las medidas anunciadas por ANTEL en las que, inclusive, se suprimiría de manera transitoria la cuota fija.

Hoy no quise interrumpir al ingeniero Gurméndez, pero digo que no pueden reducir más las tasas de mora porque están establecidas por ley y, además, porque sería una forma de decirle a todo el mundo que no pague. Quitando la cuota fija de instalación que uno paga durante mucho tiempo, también es una forma de rebajar la mora para que la gente pueda mantener el servicio, se pueda comunicar y se sienta mucho más persona. No quiero decir que por tener un teléfono sea uno persona, pero es así como funciona, tal como lo manifestó el señor Diputado Ruben Díaz.

SEÑOR MIERES.- Se mencionó que habría intenciones de pasar a una gestión de cobro privada. Supongo que se instrumentaría para una cartera de deudores. Mi pregunta es qué características tiene ese subconjunto y cuáles son los argumentos, las causas, las ventajas y las desventajas de ese sistema.

SEÑOR GURMÉNDEZ.- Compartimos las apreciaciones del señor Diputado Díaz en el sentido de que creo que para toda empresa, para toda entidad y, particularmente, para ANTEL siempre es más preciado mantener un cliente por el costo que significa ganarse uno más; además, ¡qué difícil es volver a tener un cliente luego de perderlo! Nuestra preocupación está en el mismo sentido. Las medidas que hemos tomado buscaban precisamente ese objetivo.

Lo qué sí se ha dado -y no me animo a dimensionarlo o a cuantificarlo, pero nos consta que ha existido- fue el hecho de eludir el cumplimiento de la deuda vencida o de la obligación mediante la obtención de otra línea telefónica a nombre de otra persona vinculada o familiar, como manera de decir: "Yo no puedo hacer frente a la deuda anterior". De esa manera, se encuentra un camino para obtener el servicio telefónico. Pero eso es costoso para ANTEL porque se trata de una nueva línea en el mismo lugar, que hay que ir a instalarla. De todos modos, se nos haría difícil la cobranza. No me animo a cuantificar ese fenómeno, pero me consta que existe porque lo he observado. En ANTEL estamos considerando algunas medidas en cuanto a la instalación de teléfonos en el mismo domicilio donde se produce un fenómeno de esa naturaleza. Realmente, no me animo a hacer apreciaciones porque no tengo los números y, además, porque hay aspectos legales delicados respecto a una eventual restricción de un servicio solicitado de esa manera.

También desde el punto de vista de los costos esto es más oneroso; significa tener que reinstalar una misma línea en un mismo lugar. Hay que hacer las conexiones de nuevo, enviar un equipo técnico, realizar el alta de un cliente, etcétera. Claramente, el objetivo es preservar a los clientes.

La gestión de los deudores por la vía privada lo comenté para informar que en los últimos dos meses decidimos no suprimir definitivamente el servicio. Fuimos a esa modalidad de gestión para ver si podíamos obtener la cobranza antes de suprimir el servicio y en el entendido de que estas gestiones fueran más eficientes. Esto surgió de una serie de medidas que se adoptaron en ANTEL el año pasado, momento en que derivamos una cartera muy importante de clientes que eran básicamente incobrables, algunos de mucha antigüedad. Todavía no podemos evaluar el resultado porque es muy primaria la experiencia que hemos tenido. Reitero: se trata de deudas muy difíciles de cobrar; algunas son muy antiguas y hay muchas dificultades para localizar a los deudores.

Todo esto se realizó a través de una licitación pública; actualmente, tenemos ocho estudios jurídicos funcionando a nivel de todo el país. Todavía no hemos obtenido una experiencia lo suficientemente importante como para poder evaluarla; tampoco estamos cobrando mucho por esa vía. De todos modos, es un paso previo antes de que esto vaya a pérdida en los registros contables.

SEÑORA NÚÑEZ.- ANTEL recién al sexto vencimiento suprime el servicio. Quiere decir que se da un plazo bastante largo para que el cliente tenga capacidad de reacción y para que se acerque a nosotros. ANTEL siempre ha dado facilidades de pago; no sé si en todas las empresas públicas es igual. En nuestra empresa siempre ha existido la cultura de que a un cliente con dificultades -no extremas como sucedió el año pasado y como está pasando ahora- debe dársele facilidades de pago.

Hemos sido bastante efectivos en cuanto al bloqueo solamente de llamadas salientes al primer vencimiento a efectos de no dejar incomunicado al cliente. A través de la Telecard, les hemos dado la opción no solo de recibir llamadas sino de seguir comunicándose con el resto de la población. Salvo por la dificultad de ingresar un código para obtener un crédito, el cliente no percibe que tiene problemas.

Como decía el señor Presidente de ANTEL, postergamos bastante el bloqueo total; recién ahora estamos retomando esos treinta días posteriores para el bloqueo total. Todavía no hemos llegado a ese plazo. Hemos dejado durante más de noventa días al cliente hablando por Telecard y recibiendo llamadas. Recién ahora estamos paulatinamente instrumentando el bloqueo del tráfico entrante. En ese sentido, ANTEL es bastante eficiente.

De todos modos, hay un período entre el bloqueo total y la supresión definitiva del servicio donde no hay un acercamiento de ANTEL hacia el cliente buscando una solución. No queremos que pida una nueva línea, sino dar una solución a su deuda. Hasta el momento -con nuestros propios recursos-, no hemos podido acercarnos al cliente para ayudarlo y para comentarle que todavía no perdió su servicio telefónico y que lo puede rescatar. Había un lapso de dos o tres meses en que no nos acercábamos al cliente para buscar una solución antes de que perdiera el servicio. En ese sentido, se puede tener una línea de pensamiento similar a la que ustedes estaban planteando. No hay que dejar que el cliente diga que perdió su servicio y que a través de su esposa, su hijo o su sobrino pida una nueva línea telefónica, sino que hay que rescatarlo y ver si le podemos dar una solución a su deuda. Debería continuar siendo un cliente nuestro, con su servicio y con su mismo número, y pagando su deuda. De esa manera, se evitaría la supresión definitiva del servicio.

Esta es una experiencia reciente; en un principio, comenzamos a trabajar con servicios suprimidos para ver el éxito obtenido. Como decía el señor Presidente, todavía no obtuvimos buenos resultados. Estamos atacando servicios que aún están activos y que tienen capacidad de ser recuperados. Pensamos que puede ser más positivo dar al cliente la posibilidad de continuar con su servicio telefónico. Fue por ello que instrumentamos esta experiencia nueva para acercarnos más al cliente con dificultades de pago.

SEÑOR GURMÉNDEZ.- Me parece importante comentar algunos otros programas que hacen a las situaciones sociales. En ANTEL tenemos una división denominada Programa de Relacionamiento con la Comunidad. Además de la acción social que brinda la empresa por la naturaleza de su propio objeto, que es otorgar un servicio de comunicaciones universal, este sector se encarga de canalizar recursos hacia programas sociales. En esta área, el Programa de Relacionamiento con la Comunidad tiene varios proyectos en marcha. Uno de ellos es el Proyecto de Promoción Social que tiene como objetivo contribuir a la mejora de la calidad de vida de los habitantes de nuestro país. A través de distintas modalidades, este Proyecto aporta algún tipo de asistencia a poblaciones carenciadas o rurales y a niños, ancianos y mujeres. Esto se hace a través de programas que pueden establecer exoneraciones de tarifas y eventualmente donaciones de materiales. Nosotros recibimos de distintas organizaciones los requerimientos, los evaluamos y, en función de eso, se toman las decisiones. A ciertas escuelas, por ejemplo, se las exonera de cierta cantidad de cómputos para la instalación de sus teléfonos; en algunos casos se acuerdan servicios del tipo "0800", con una vocación social, para ONG que brindan asistencia a eventuales suicidas o en situaciones de violencia doméstica. En el año 2002, por concepto de exoneración de tarifas, se volcaron US$ 120.000 para este tipo de servicios

Este es un proyecto que es parte de la actividad de ANTEL, que contribuye a llevar adelante un importante aspecto de nuestra responsabilidad social como entidad del Estado.

Otro programa de carácter social que ANTEL desarrolla lo impulsa desde la Gerencia de la División Teléfonos Públicos. A diferencia de otros servicios públicos -como la energía eléctrica-, la telefonía permite acceder al servicio a personas que no necesariamente reciben el servicio en su domicilio. La telefonía pública es, en ese sentido, un instrumento de difusión muy amplio para el acceso de la población a la comunicación

telefónica. En ese sentido, Uruguay tiene un nivel de penetración desarrollado e importante. Creo que están instalados más de 12.000 teléfonos públicos en todo el país.

SEÑOR PRESIDENTE.- A mí se me ha dicho que la telefonía pública sufre desmanes permanentes y que prácticamente es inviable su mantenimiento, en función de esa modalidad delictiva, por llamarla de alguna manera, puesto que es un delito con el único objeto de la destrucción. Me gustaría saber si ustedes tienen cuantificado este fenómeno.

SEÑOR GURMÉNDEZ.- Nosotros llevamos un registro del vandalismo sobre la telefonía pública. Afortunadamente, hay un mayor grado de conciencia respecto del valor social que tiene un teléfono público. En el pasado hubo campañas de concientización muy interesantes, inclusive a nivel escolar, para divulgar el valor que un teléfono público tiene. Ha disminuido mucho, entonces, el vandalismo sobre la telefonía pública, pero no ha ocurrido lo mismo con otros bienes, como los cables. Nuestra mayor preocupación en materia de vandalismo es por el robo de cables de cobre. Hay lugares en los que nos han robado hasta once veces el mismo trazado de cable. Evidentemente debe haber organizaciones delictivas detrás de esto. El valor del cobre es importante. Estamos trabajando junto al señor Ministro del Interior, UTE, ANTEL y DGI para ver si encontramos dónde está el reducidor.

Y los fraudes con la telefonía pública también han disminuido mucho gracias a la tecnología que se ha incorporado en este sector.

Dentro de este servicio, también existe la telefonía pública social, que es un teléfono público que procura cumplir con el compromiso de servicio universal, que ANTEL tiene como objeto y que es una obligación diría que internacional que tiene el país. Se trata de teléfonos públicos y gratuitos. Tenemos 257 servicios de este tipo instalados en todo el país. Permiten la realización de llamadas en forma gratuita de hasta tres minutos y también recibir llamadas. Están instalados en barrios humildes, policlínicas y centros comunitarios y son muy apreciados por sus usuarios.

SEÑORA RONDÁN.- Esos teléfonos, ¿tienen un tope de llamadas?

SEÑOR GURMÉNDEZ.- Tienen tope en cuanto a la extensión de la llamada -tres minutos-, pero pueden realizarse cuantas uno quiera, siempre a nivel local.

SEÑOR PRESIDENTE.- Estamos trabajando en contacto con el PIAI, de manera que estos teléfonos estén disponibles donde son requeridos.

Estos son dos proyectos de asistencia social que brinda ANTEL en materia de telefonía.

En otro ámbito, de otra naturaleza pero también apuntando al objetivo de la igualdad de oportunidades y de evitar situaciones de marginalidad a nivel de nuestros muchachos, ANTEL contribuye en forma importante a lo que se llama la superación de la brecha digital: la alfabetización en Internet de nuestra gente. Ahí tenemos dos programas relevantes, dirigidos a los sectores de la población más carenciados, precisamente para procurar que los uruguayos de menores ingresos también puedan acceder a las fuentes de conocimiento y de saber que significan hoy Internet, para que no queden marginados de esa realidad.

Lo más importante en este sentido es el programa de conectividad educativa. ANTEL, junto a la Presidencia de la República y ANEP, están instalando en distintos centros educativos públicos -escuelas, liceos, educación técnica profesional y centros de formación docente- la conectividad y los equipamientos que permitan a los educandos y educadores acceder a las nuevas técnicas de información y telecomunicaciones, como instrumento docente.

Por otra parte, tenemos un programa de relacionamiento comunitario y nos hemos propuesto para este año tener 500 centros educativos conectados en todo el país. La señora Diputada Rondán nos ha acompañado en algunas inauguraciones. Esto se hace con contribuciones del BID y de algunos gobiernos extranjeros, como el Gobierno de Japón. Este es un proyecto muy ambicioso en el que ANTEL se ha embarcado para tratar de superar la brecha digital en la educación pública uruguaya.

El otro programa de carácter social en este mismo sentido, de procurar el acceso a la sociedad de la información de los segmentos de la población más carenciados lo denominamos "Proyecto Uruguay-Sociedad de la Información". Se realiza en acuerdo con otras organizaciones públicas, básicamente con las Intendencias. ANTEL suministra la conectividad y, además, dona los equipamientos y computadoras para la instalación de Centros de Acceso a la Sociedad de la Información -CASI-, que son lugares de acceso público para segmentos carenciados. Las Intendencias Municipales ponen los locales, el personal y muchas veces docentes que asisten en el aprendizaje de la informática y de la navegación en Internet. Nosotros ponemos todo lo que hace a las computadoras y a la posibilidad de conectarse.

Básicamente, estamos inaugurando estos CASI en el interior del país, en conjunto con las Intendencias. Constituyen una manera de promover el desarrollo y el acceso a este sistema no solo para la gente más joven sino también para ancianos, mujeres, desempleados. Se trata de cybercafés gratuitos que son otra contribución de ANTEL para estos segmentos de la sociedad que afrontan dificultades económicas.

SEÑOR DÍAZ.- Quisiera conocer alguna cifra en este sentido. ¿A cuánta gente llega Internet? ¿Hay alguna estimación del acceso de la población a los teléfonos públicos?

SEÑOR GURMÉNDEZ.- Se han publicado encuestas en cuanto a la penetración de Internet en Uruguay, que no refieren a estos programas sociales sino a la cantidad de usuarios.

SEÑOR DÍAZ.- Creo que tenemos el nivel más alto de América.

SEÑOR GURMÉNDEZ.- No tengo información actual, pero nuestro país tenía uno de los niveles más altos de América.

SEÑOR DÍAZ.- En cuanto a líneas telefónicas por habitante sí tenemos el nivel más alto de América.

SEÑOR GURMÉNDEZ.- Según información del año 2000 -tenemos información más actualizada, pero no la trajimos- de la Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones -de la que ANTEL es miembro-, en materia de densidad telefónica Uruguay tenía 28 teléfonos por cada cien habitantes. En ese momento, estábamos por encima de casi todos los países: Costa Rica tenía 25 y Chile 22. Puerto Rico nos superaba y tenía 33.

Si analizamos la densidad telefónica en función del PBI por habitante, en el año 2000 Uruguay era el país que tenía más teléfonos por cada cien habitantes, estaba por encima de la media

En materia de telefonía pública, Uruguay tenía aproximadamente 3 por cada mil habitantes, lo que nos situaba en la media de los países latinoamericanos, superando a Panamá, Colombia, Perú, Costa Rica, El Salvador, República Dominicana, Bolivia, Cuba, Chile, Honduras, Nicaragua, Paraguay, Ecuador y Guatemala.

Además, Uruguay aparece con una red muy extendida, lo que da una cobertura muy importante.

La red de telefonía pública uruguaya es importante. A ella se debe agregar los Telecentros, que son oficinas de ANTEL en las que se puede acceder a la telefonía.

Información de la misma encuesta señala que en el año 2000 Uruguay tenía 11 usuarios de Internet por cada cien habitantes, lo que nos colocaba a la par de Chile; a los efectos comparativos, digo que España tenía 13 usuarios por cada cien habitantes. En Uruguay estas cifras han aumentado, pero no sé cómo estamos en términos relativos. Si la Comisión lo desea, puedo suministrar algunas encuestas privadas que se han hecho en Uruguay en este sentido.

Precisamente, la alta cantidad de usuarios de Internet en Uruguay en términos proporcionales es una fortaleza que hemos identificado para llevar adelante un proyecto en conjunto con la Presidencia de la República, que se llama El Portal de Gobierno. El Portal de Gobierno permite acercar los servicios del Estado a los ciudadanos a través de Internet, de manera de facilitar y abaratar las transacciones que deben hacer con las oficinas públicas. Esperamos que a través de esta modalidad -que tiene un acceso bastante difundido en el

Uruguay- se puedan hacer trámites habituales como sacar la cédula, el pasaporte, presentar una declaración jurada en la DGI o la planilla de trabajo. De esta forma, los trámites serán más ágiles, más baratos, tendrán costos transaccionales más bajos y se podrá hacer más eficiente la gestión. Naturalmente, esta también es una forma de difusión, de transparencia y de acercamiento de las tareas gubernativas a la vida cotidiana de los uruguayos.

Reitero que estamos a las órdenes para cualquier información complementaria que puedan requerir.

SEÑOR PRESIDENTE.- La Comisión les agradece su presencia.

Se levanta la reunión.

(Es la hora 16 y 52)